



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

DAFTAR ISI

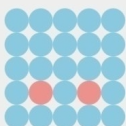
	Halaman
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan.....	4
1.4. Manfaat.....	4
1.5. Ruang Lingkup	5
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kerangka Teoritis.....	6
2.1.1. Prinsip Kepuasan	6
2.1.2. Prinsip Pelayanan	7
2.1.3. Pendekatan ServQual.....	8
2.1.4. Analisis Kesenjangan	11
2.1.5. Analisis Kepentingan dan Kinerja.....	13
2.1.6. Kinerja SDM Pemberi Layanan	15
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	18
2.2.1. Kepuasan Pelayanan	18
2.2.2. Kinerja Pelayanan.....	20
2.2.3. Kinerja Pemberi Layanan	21
2.2.4. Kontribusi Penelitian	22
2.3. Kerangka Pemikiran Konseptual	23
III. METODOLOGI.....	26
3.1. Waktu dan Tempat	26
3.2. Metode Penelitian	26
3.3. Jenis Data dan Sumber Data	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Teknik Pengambilan Contoh	27
3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	31
IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	37
4.1. Insitut Pertanian Bogor.....	37
4.2. Sistem Jaminan Mutu Pendidikan.....	40
4.3. Direktorat Adminstrasi dan Jaminan Mutu Pendidikan	42
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	44
5.1. Karakteristik Responden Mahasiswa Program Sarjana	44
5.1.1. Umur	44
5.1.2. Fakultas.....	45



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

5.1.3. Tahun Pendidikan.....	45
5.1.4. Asal Daerah.....	46
5.1.5. Jenis Kelamin.....	47
5.2. Kinerja Pelayanan yang dilakukan DAJMP IPB	48
5.2.1. Kinerja Pelayanan DAJMP IPB Berdasarkan Persepsi Mahasiswa dilihat dari Dimensi Bukti Fisik.....	48
5.2.2. Kinerja Pelayanan DAJMP IPB Berdasarkan Persepsi Mahasiswa dilihat dari Dimensi Keandalan	50
5.2.3. Kinerja Pelayanan DAJMP IPB Berdasarkan Persepsi Mahasiswa dilihat Dari Dimensi Daya Tanggap	54
5.2.4. Kinerja Pelayanan DAJMP IPB Berdasarkan Persepsi Mahasiswa dilihat Dari Dimensi Jaminan Kepastian.....	57
5.2.5. Kinerja Pelayanan DAJMP IPB Berdasarkan Persepsi Mahasiswa dilihat Dari Dimensi Kepedulian	60
5.3. Kepuasan Mahasiswa Program Sarjana Terhadap Pelayanan yang Dilakukan DAJMP IPB	62
5.4. Pemetaan Posisi Atribut Kinerja Pelayanan Berdasarkan Prioritas Perbaikan	66
5.5. Analisis Pengaruh Motivasi, Kemampuan, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan DAJMP IPB.....	75
5.6. Implikasi Manajerial	79
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	85
6.1. Kesimpulan.....	85
6.2. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	91

Hak cipta milik IPB, tahun 2007



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

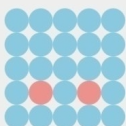


DAFTAR TABEL

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Nomor	Halaman
1. Karakteristik responden mahasiswa Program Sarjana berdasarkan umur	44
2. Karakteristik responden mahasiswa Program Sarjana berdasarkan Fakultas	45
3. Karakteristik responden mahasiswa Program Sarjana berdasarkan Tahun Pendidikan	46
4. Karakteristik responden mahasiswa Program Sarjana berdasarkan Asal Daerah	46
5. Karakteristik responden mahasiswa Program Sarjana berdasarkan Jenis Kelamin	47
6. Kinerja pelayanan DAJMP IPB berdasarkan persepsi mahasiswa Program Sarjana dilihat dari tiap atribut dimensi bukti fisik	48
7. Kinerja pelayanan DAJMP IPB berdasarkan persepsi mahasiswa Program Sarjana dilihat dari tiap atribut dimensi kehandalan.....	51
8. Kinerja pelayanan DAJMP IPB berdasarkan persepsi mahasiswa Program Sarjana dilihat dari tiap atribut dimensi daya tanggap	55
9. Kinerja pelayanan DAJMP IPB berdasarkan persepsi mahasiswa Program Sarjana dilihat dari tiap atribut dimensi kepastian.....	58
10. Kinerja pelayanan DAJMP IPB berdasarkan persepsi mahasiswa Program Sarjana dilihat dari tiap atribut dimensi kepedulian	60
11. Kesenjangan antara kinerja pelayanan yang dilakukan DAJMP IPB dan harapan yang diharapkan oleh mahasiswa Program Sarjana IPB	63

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



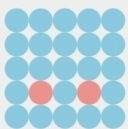
MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor



DAFTAR GAMBAR

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Nomor	Halaman
1. Diagram hubungan tingkat kepentingan dengan kepuasan kinerja pelayanan dimensi pelayanan	14
2. Kerangka pemikiran konseptual penelitian	25
3. Metode pengambilan contoh Mahasiswa Program Sarjana Institut Pertanian Bogor	30
4. Hasil analisis kepentingan dan kinerja atribut pelayanan DAJMP IPB terhadap mahasiswa tahun ke empat.....	66
5. Hasil analisis kepentingan dan kinerja atribut pelayanan DAJMP IPB terhadap mahasiswa tahun ke tiga	67
6. Hasil analisis kepentingan dan kinerja atribut pelayanan DAJMP IPB terhadap mahasiswa tahun ke dua.....	68
7. Hasil analisis kepentingan dan kinerja atribut pelayanan DAJMP IPB terhadap mahasiswa yang berasal dari dalam Pulau Jawa	69
8. Hasil analisis kepentingan dan kinerja atribut pelayanan DAJMP IPB terhadap mahasiswa yang berasal dari luar Pulau Jawa.....	69
9. Hasil analisis kepentingan dan kinerja atribut pelayanan DAJMP IPB terhadap mahasiswa dengan jenis kelamin laki-laki.....	70
10. Hasil analisis kepentingan dan kinerja atribut pelayanan DAJMP IPB terhadap mahasiswa dengan jenis kelamin perempuan	71



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

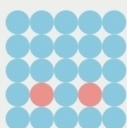


DAFTAR LAMPIRAN

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Nomor	Halaman
1. Pengambilan Contoh Mahasiswa Program Sarjana Institut Pertanian Bogor Berdasarkan <i>Cluster</i> dan Strata	91
2. Kuisioner Untuk Mahasiswa Program Sarjana IPB	92
3. Kuisioner Untuk Karyawan Direktorat Administrasi dan Jaminan Mutu Pendidikan IPB	97
4. Data Mentah Hasil pengukuran Kepentingan terhadap Pelayanan DAJMP IPB	101
5. Data Mentah Hasil pengukuran Kepuasan terhadap Pelayanan DAJMP IPB	104
6. Data Mentah Hasil pengukuran Harapan terhadap Pelayanan DAJMP IPB.	107
7. Data Mentah Hasil Pengukuran Kinerja Karyawan DAJMP IPB	110
8. Perhitungan Rentang Kriteria untuk Tiap-tiap Strata	111
9. Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda pada Karyawan DAJMP IPB .	118

© Hak cipta milik IPB, tahun 2007



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.